

# 流通事業者における 製品安全確保に向けた取組のポイント

---

2015年10月

**MS&AD**

INSURANCE GROUP

株式会社インターリスク総研

## ■ はじめに

- ・製品安全に関するガイド類の全体像
- ・ガイドの体系
- ・製品安全実現に向けた業務プロセスにおける  
マーチャンダイザー・バイヤーの役割の全体像(モデル)

## ■ 「製品安全に関する流通事業者向けガイド」と「流通事業者マーチャンダイザー・バイヤー向け 製品安全チェックリスト」のご紹介

1. 供給者の選定における製品安全確保の取組
2. 製品の企画・設計・生産における安全確保の取組
3. 製品仕入における安全確保の取組
4. 製品の物流における安全確保の取組
5. 製品販売における安全確保の取組
6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組
7. 製品事故・製品不具合発生時の取組
8. ステークホルダーとの連携・協働
9. 製品安全に関する経営資源の運用管理

# はじめに

## ～製品安全に関するガイド類の全体像～

製品安全自主行動計画  
策定のためのガイドライン



リコール  
ハンドブック2010



リスクアセスメント  
ハンドブック(第一版)



リスクアセスメント  
ハンドブック(実務編)



<2010年度弊社受託事業>



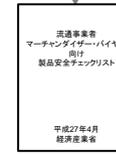
<2011年度弊社受託事業>  
製品安全に関する 事業者ハンドブック



<2012年度弊社受託事業>  
製品安全に関する流通事業者向けガイド  
製品安全に関する 流通事業者向けガイドの解説

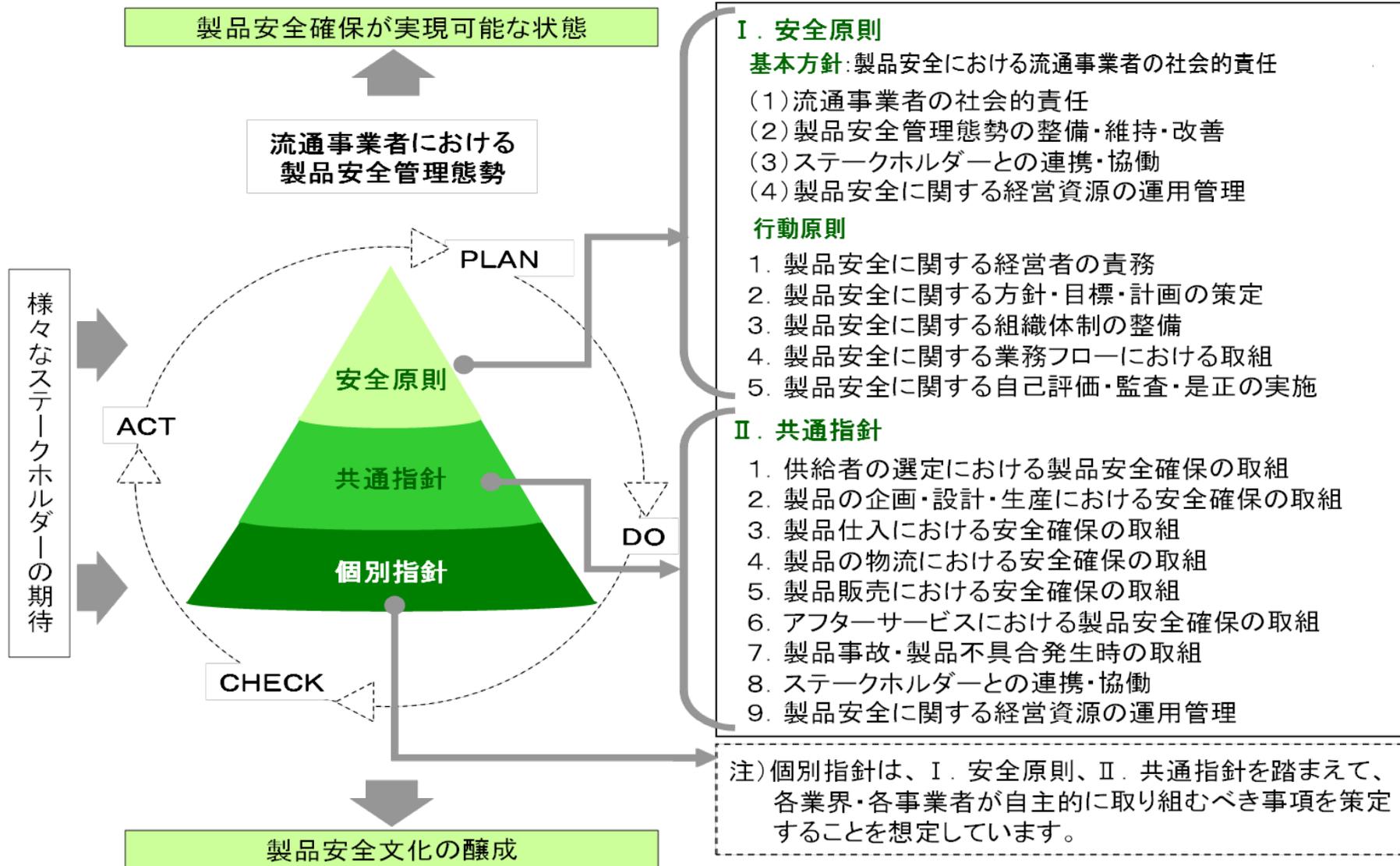


<2013年度弊社受託事業>  
中小家電販売事業者向け製品安全に関するガイドブック  
通信販売業における製品安全に関するガイドブック  
ホームセンター事業者向け製品安全に関するガイドブック  
※業界団体内で発足したWG運営をサポートし、ガイド策定に寄与



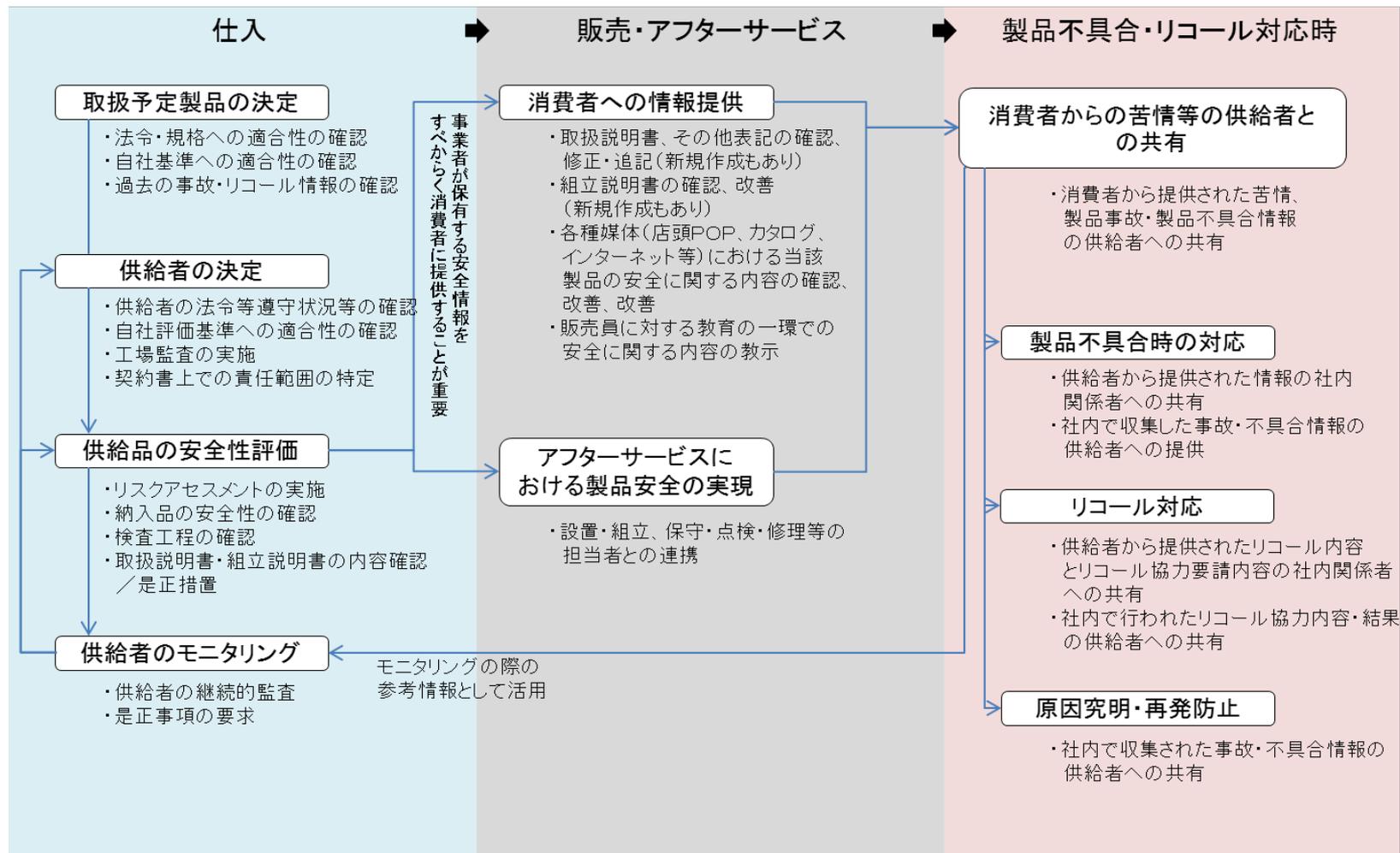
<2014年度弊社受託事業>  
流通事業者  
マーチャンダイザー・バイヤー向け  
製品安全チェックリスト

# はじめに ～ガイドの体系～



# はじめに

## ～製品安全実現に向けた業務プロセスにおけるマーチャンダイザー・バイヤーの役割の全体像(モデル)～



## 「製品安全に関する流通事業者向けガイド」と 「流通事業者マーチャンダイザー・バイヤー向け製品安全チェックリスト」のご紹介

【本項の構成について】

### ■ 赤字以外の箇所

→「製品安全に関する流通事業者向けガイド」、「ガイドの解説」および「チェックリスト」からの抜粋・引用

### ■ 赤字箇所

→各項目についての解説

# 安全原則【基本方針】

## 製品安全における流通事業者の社会的責任

流通事業者は、安全・安心な社会を実現するため、消費者重視の経営理念に基づき、製品の安全確保が自らの社会的責任であることを認識した上で、製品安全管理態勢の整備・維持・改善、ステークホルダーとの連携・協働、経営資源の運用管理を行い、製品事故の未然防止・被害の拡大防止に努め、製品安全文化の醸成を図る必要があります。

### (1) 流通事業者の社会的責任

### (2) 製品安全管理態勢の整備・維持・改善

- 製品安全管理態勢の定義

事業者が製品安全に関する方針・目標・組織体制、仕組み・ルール・基準等を定め、適切な取組・運用管理・啓発等が実施され、製品安全確保が実現可能な状態にあること

### (3) ステークホルダーとの連携・協働

- 消費者を含むステークホルダー(利害関係者)とのコミュニケーションの強化、信頼関係の構築

### (4) 製品安全に関する経営資源の運用管理

- 人的資源、情報資源、物的資源、金銭的資源等の経営資源を適時適切に投入

# 安全原則【行動原則1、2】

## 1. 製品安全に関する経営者の責務

経営者は、安全・安心な社会を実現するという企業の社会的責任を踏まえ、経営者の責務を認識した上で、製品の安全確保に努める必要があります。

## 2. 製品安全に関する方針・目標・計画の策定

流通事業者は、自社の経営理念を踏まえた上で、製品安全方針を定め、製品安全方針を実現するための目標・計画を設定する必要があります。

### (1) 製品安全方針の策定

- 経営者のコミットメント、方針→目標→計画の具体的展開が不可欠

### (2) 製品安全目標の設定

- 製品安全方針を具現化するための中期・短期の製品安全目標は、自社の現状認識を踏まえ、合理的な根拠に基づく適正なレベルを、可能な限り定量的に設定

### (3) 製品安全取組計画の作成

- 全社的な取組計画を作成し、その計画を各部門・各課、各店舗、各人にブレイクダウンして、個人が取り組むべき内容を明確化  
⇒各人が計画に従って目標を達成すれば、全社の目標が達成される仕組み

# 安全原則【行動原則3、4】

## 3. 製品安全に関する組織体制の整備

流通事業者は、組織の役割と権限を明確化し、自社の製品安全に関する組織体制を整備する必要があります。

- 自社の製品安全方針・目標・計画を踏まえ、自社の取組に必要な機能や経営資源を明らかにした上で、製品の安全確保を効率的に推進できる体制の整備
- 組織を横断する意思決定メカニズムが明確となっていることが重要

## 4. 製品安全に関する業務フローにおける取組

流通事業者は、業務フローの各プロセスにおける製品安全を確保する取組と役割権限を明確化する必要があります。

- 各プロセスにおいて、製品の安全確保のために重要な管理点を特定し、実施すべき取組と役割権限を明確化
- 製品事故等に備えて、様々なステークホルダーとの連携・協働により、各プロセスにおけるトレーサビリティ(追跡可能性)を高めることが重要

## 5. 製品安全に関する自己評価・監査・是正の実施

流通事業者は、製品安全管理態勢に関する自己評価、内部監査を実施し、是正が必要な場合は、遅滞なく是正措置を講じる必要があります。

- 部門ごとに製品安全目標の達成状況、計画の進捗状況、規程類の遵守状況等についての確認を行い、製品安全管理態勢の運用の適切性やパフォーマンスの妥当性に関して評価
- 社外専門家など第三者による監査を実施して、内部監査では把握できない自社の課題や是正事項を発見することも有効

# 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

## 1-1 製品安全要求事項と製品安全基準の策定

流通事業者は、自社の製品安全方針・目標等を踏まえ、製品に求められる自社の製品安全要求事項及び製品安全基準を策定します。

- 法令や規格等の遵守のみでは、製品の安全性確保のためには不十分な場合あり
- 自社の製品安全方針・目標を達成するために製品に求められる特性を検討し、自社固有の「製品安全要求事項」を設定
- 調達する製品の評価や製品検査時の適合性を確認するため、①公的基準や業界基準、②製品事故・不具合・故障等の発生状況、③苦情等の内容等を参考にして、自社固有の「製品安全基準」を設定

# 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

## [製品安全要求事項を設定している事例](定性的な安全確保の条件)

- 自社で取り扱いの可否を定めた基準を設定している。[テレビ通信販売]
  - ・ 社会倫理・企業倫理に反するような商品
  - ・ 法令に違反している商品
  - ・ 知的所有権などで係争中、又は係争になる恐れのある商品
  - ・ 自社の品質基準を満たしていない商品
  - ・ 販売するに当たり許認可、届出が必要な商品で自社において該当の許認可の取得、届出がなされていない商品 等は取り扱わない。
  
- 商品安全基準 [通信販売]
  - 1 使用素材・原材料まで遡った源流管理に努めます。
  - 2 環境ホルモン、生態系への影響が懸念されるもの、発がん性等の疑いがある物質を制限します。
  - 3 有害な化学物質の使用を制限します。
  - 4 人体に有害な貴金属含有のある素材の使用を制限します。
  - 5 人体にアレルギーを引き起こす恐れのある素材の使用を制限します。
  - 6 ホルムアルデヒドの使用を制限します。
  - 7 窒息等、重大事故を未然に防ぐ、構造設計または商品選定を行います。
  - 8 ケガをしやすい構造・素材の使用を制限します。 等

# 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

## [製品安全基準を設定している事例](定量的な安全確保の条件)

- 商品品質、安全性の基準等を定めた「品質基準書」、受入検査の合格水準・検査方法・検査項目・検査環境要件等を定めた「受入検査基準」、自社にて取り扱いの可否を定めた「取扱不可商品の基準」等を定めている。[テレビ通信販売]
- 本社の製品安全管理部門において取扱製品の安全要求事項、安全基準、検査基準等を策定している。[家具・インテリア量販]
- SG規格・JIS規格、業界基準等がある品種については準拠した自社の品質基準(582品種)を作成している。[ホームセンター]
- 自社独自の品質基準を策定して製品の納入前検品を実施する。当該基準は、自社の製品事故・トラブルや他社の類似製品の事故等を踏まえ適時見直しを行うとともに、見直し内容の適正性について公的試験機関と意見交換を実施している。[通信販売]
- 調達品の安全基準は、適用される法令・規格の遵守状況を確認するが、法令・規格が存在しない製品については自社基準を設定して供給者に提示する。[百貨店]
- 公的機関の認証を受けていない製品などは、以下の基準を設けている。[家電量販]
  - ① 電器用品安全法(PSE表示)の確認
  - ② 電器用品安全法の対象外の製品は、Sマーク・SGマークの表示があるか確認
  - ③ S・SGマークがない製品で、ヒーター等の発熱・発火の可能性がある商品は、まず、S・SGマークの取得を促し、対応できない場合は、自社の商品検査室で検査を行う。
  - ④ 原則、上記①～③に対応できない製品は取り扱わない。

# 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

## 1-2 供給者の評価・選定

流通事業者は、製品の調達にあたって、供給者の製品安全管理態勢を評価し、自社の要求・基準を満たす製品を企画・設計・生産できることを確認します。

- 流通事業者が安全な製品を調達し販売するためには、安全な製品を企画・設計・生産できる供給者を選定することが極めて重要

### チェックリスト

- 取扱予定製品について適用される法令を満たしていることを確認しているか
- 取扱予定製品に自社が求めている認証マークが正しく表示されていることを確認しているか

### 取扱予定製品について確認すべき法令や認証マーク例

#### ① 法令で表示が義務づけられているマーク

法令で定められた基準に適合した製品に表示するマーク。製品を販売するにあたって、該当するマークの表示が義務付けられているため、マーク表示がないと販売できない。

#### ② 任意で表示するマーク(行政で定めるマーク)

行政が定める基準に適合した製品に表示するマーク。製品を販売するにあたって、該当するマークの表示は義務付けられていないため、マーク表示がなくても販売できる。

#### ③ 任意で表示するマーク(民間団体が定めた基準に適合する場合に表示が認められるマーク)

民間事業者の安全性に係る自主基準に適合した製品に表示するマーク。製品を販売するにあたって、該当するマークの表示は義務付けられていないため、マーク表示がなくても販売できる。

# 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

## ■ 製品カテゴリーの例

製品カテゴリー例	製品例
<b>1 家庭用電気製品</b>	
-1 事故頻度が高い製品	エアコン・電気ストーブ・電子レンジ・電気冷蔵庫・扇風機
-2 理美容家電	ヘアアイロン等
-3 高電圧・高電流製品	レーザー応用美容器等
-4 その他電気製品	ハンドミキサー、延長コード等
-5 PSE 規格外 家電	携帯ゲーム機、USB電源の扇風機等
<b>2 燃焼器具</b>	
-1 事故頻度が高い製品	ガスこんろ・石油ストーブ・石油給湯器・ガスふろがま・石油ふろがま
-2 その他燃焼器具	カセットこんろ等
<b>家具・住宅用品</b>	
-1 事故頻度が高い製品	脚立・踏み台・はしご・いす等
-2 その他家具・住宅用品	ガラス製テレビ台、ブラインド等
<b>乗り物</b>	
-1 事故頻度が高い製品	自転車
-2 その他乗り物・乗り物用品	チャイルドシート、ヘルメット等
<b>身のまわり品</b>	
-1 事故頻度が高い製品	ゆたんぼ
-2 その他身のまわり品	靴、充電式カイロ・スコップ・接着剤等
<b>その他</b>	
保健衛生用品	エアゾール缶、ローラー式美容器具等
レジャー用品	ストレッチ用運動器具・ダンベル等
乳幼児用品	ベビーカー・椅子・歩行器等
繊維製品	パーカー、フリース等
その他	ボタン電池等

※事故頻度が高い製品は、製品安全評価技術基盤機構「平成25年度事故情報収集調査結果  
について～事故調査結果からみえる製品故動向～」をもとに抽出

# 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

## チェックリスト

- 取扱予定製品が、社内の製品安全管理規定、製品安全要求事項、製品安全基準等を満たしていることを確認しているか

## 製品選定にあたっての評価項目例

- 熱エネルギーの有無
- 生産地
- 類似製品との価格比較(極端に安価でないか)
- 類似製品との製品別安全性能を比較
  - ・ 機能
  - ・ 操作性
  - ・ 効果効能
  - ・ 耐用年数
  - ・ 取扱説明書
  - ・ 本体表示(注意ラベル)
  - ・ アフターサービス(交換部品など)
  - ・ 製品の要件定義(製品開発意図、用途限定、使用者スキル、使用条件)

# 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

## チェックリスト

- 取扱予定製品の事故・リコール事例を収集しているか
- 供給者（製造事業者、輸入事業者、商社・卸等の仲介事業者）の法令等遵守状況や過去の事故・リコール事例について確認しているか

## 事故・リコール情報収集のための媒体例

- リコール情報  
消費者庁リコール情報サイト  
<http://www.recall.go.jp/>
- 製品事故情報  
（独）製品評価技術基盤機構 事故情報の検索サイト  
<http://www.jiko.nite.go.jp/php/jiko/index.html>  
（独）国民生活センター 事故情報データベース  
[http://www.jikojoho.go.jp/ai\\_national/](http://www.jikojoho.go.jp/ai_national/)

### ※事故等の情報収集における留意点

- 当該製品名のための検索では不十分であり、類似製品や付属品による情報収集が必要です（例えば、PCの場合であればACアダプターと電池パックの事故例も必要）。また、関連商品の事故情報も紐付できるようにしておくことが望まれます。

# 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

供給者の法令遵守等を確認するための媒体例

## □ 製品安全四法規制対象製品試買テスト結果

経済産業省

消費生活用製品安全法

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/shouan/index.htm>

電気用品安全法

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/denan/index.htm>

ガス事業法

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/gasji/index.htm>

液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/ekiseki/index.htm>

## □ JISマーク表示製品等試買テスト結果

経済産業省

<http://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun/jismarkkohyou.html>

## □ 行政処分

経済産業省 製品安全ガイド(新着情報)

[http://www.meti.go.jp/product\\_safety/news/index.html](http://www.meti.go.jp/product_safety/news/index.html)

# 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

## チェックリスト

- 供給者(製造事業者、輸入事業者、卸等の仲介事業者)が社内の評価・選定基準を満たしていることを確認しているか

## 供給者の評価・選定基準例

### ※供給者の評価・選定時の留意点

- 商社・卸等の仲介事業者を経由して製品の供給を受ける場合、製品の安全性を確認できる実績を持っている事業者との取引を基本とすることが望まれます。
- 新規に取引を開始する場合は必ず事前に供給者に対する審査を実施することが望まれます。
- 継続して取引をしている供給者でも、全く新しいカテゴリーの製品を調達する場合には審査を実施することが望まれます。

## チェックリスト

- 供給者との契約にあたって、自社の製品安全基準への遵守を求めるとともに、供給者との責任範囲を特定し、その内容を反映した契約書または覚書を締結しているか

# 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

## チェックリスト

- (PBの場合)業務委託先候補の工場監査を計画作成・実施しているか

## 工場監査の項目例

### ※工場監査の留意点

- 事前に提出された書面や記録の内容と、現場での確認結果が一致していることを必ず確認することが望まれます。
- 監査時に発覚した不適合に対する改善要求は、期限、内容についての約束を書面を取り交わし、実現できない場合の代替案も検討しておくことが望まれます。
- 工場監査時に指摘した内容については、改善状況を再度工場訪問して現場確認することが望まれます。
- 商社等を介してPB製品の取引を委託先と行う場合においては、上記項目については商社等の責任にて行えるよう留意してください。

## 2. 製品の企画・設計・生産における安全確保の取組

### 2-1 製品のリスクアセスメントの実施

流通事業者は、製品の安全が企画・設計・生産段階で確保され、調達する製品のリスクが社会的に許容できる範囲まで低減されていることを確認します。

- リスクアセスメントとは、「意図される使用」のみならず、「合理的に予見される誤使用」を考慮した上で、許容可能な大きさ(規模×頻度)までリスクを低減させるための評価手法
- 製品の企画・設計・生産に関与しない(関与度が小さい)流通事業者であっても、調達製品のリスクが社会的に許容できる範囲に低減されていることを確認することは大切

#### チェックリスト

- 取扱製品のリスクアセスメントを実施し、安全性が担保されていることを確認しているか(取扱製品の安全性評価を行った書証などによる確認や必要に応じて第三者機関の支援を受けることも可)

#### リスクアセスメント実施時の留意点

- 製造事業者が想定していない誤使用までも検討しておくことが望まれます。
- リスクアセスメントの実施要領と評価基準については、供給者に説明のうえ合意を得ておくことが望まれます。

## 2. 製品の企画・設計・生産における安全確保の取組

### 2-2 供給者の製品検査工程への関与

主体的に製品の企画・設計・生産に関与する流通事業者は、供給者の製品検査工程を把握し、必要に応じて検査条件の改善要求や検査への関与を行います。

- 供給者からの納入段階における受入検査を実施するのみならず、必要に応じて供給者の部材等の調達から製品出荷前の製品検査工程に関与して安全性を確認することも有効

#### [日本への出荷前に検査を実施している事例]

- 各国に直轄の検品センターを設立し、製品は製造委託先から検品センターに納品され、検品を受けた後に日本に輸出される。検品センターでの検査業務は、実効性のある検査ができるよう現地の第三者機関と連携している。検査基準や検査方法は自社の基準を適用し、検査結果は本社で評価している。  
[通信販売]

## 2. 製品の企画・設計・生産における安全確保の取組

### チェックリスト

- 検査工程の確認作業を計画、実施し、検査工程上の問題がある場合に、供給者に対して不適合事項についての改善(是正措置)を要求し、結果の確認をしているか

### 検査工程確認項目例

- 部品原材料の受入検査
- 生産工程における中間検査
- 梱包前検査
- 出荷前検査
- 不適合品発生時の報告体制
- 不適合品と適合品の混入を防止するための識別と保管方法
- 不適合品の処理方法

### ※検査工程実施時における留意点

- 各工程の検査項目については事前にどこの工程にて実施して、帳票を残しているのかを確認することが望まれます。
- 出荷前検品帳票は工場で保管するシステムを構築することが望まれます。

# 3. 製品仕入における安全確保の取組

## 3-1 納入品の安全確認

流通事業者は、供給者から納入した製品が自社の要求・基準を満たしていることを、供給者から検査記録・データや書面等入手して確認します。

- 納入品が、製品発注時に合意した自社の要求や基準を満たしていることを、供給者から検査記録・データ、書面等入手して確認、製品の特性によっては第三者機関による検査証明書等の提出を要求
- 必要に応じて製品に同梱される取扱説明書等の注意事項等の内容や、製品本体に貼付されるラベル等の注意表示についても不適切な記載等があれば、表示内容の追加や記載内容の変更等を供給者に要求

### チェックリスト

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> サンプル品が自社の製品安全基準を満たしていることの検査を実施しているか                                 |
| <input type="checkbox"/> 納入品について、初期ロットの入荷から販売開始に至る安全性を担保するための確認作業についての立案し、実施しているか            |
| <input type="checkbox"/> 取扱説明書、その他表記につき体裁（構成、注意表記、記述等）の確認を行うとともに、必要に応じて供給者に対して修正、追記等を要求しているか |
| <input type="checkbox"/> 組立の必要な製品については、組立作業に際して生じる安全性の問題を確認するとともに、組立説明書を確認しているか              |

### 3. 製品仕入における安全確保の取組

#### 納入品の安全性評価を行うための書証例

- 製品が適用される法令や規格に適合していることを確認できる書面  
(第三者認定情報<SGマーク、JQAマークなどの各種証明書>)
- 製品が自社の求める仕様や製品安全基準を満たしていることを確認できる書面  
(製品の耐圧、耐熱、耐荷重、耐摩耗など各種試験成績書、製品安全データシート)
- 製品の設計・試作品・開発・原材料調達などの段階に発行されるリスクアセスメント結果
- 製品検査の結果・記録
- 出荷前確認結果・記録(実寸、破損・欠け、バリ・ささくれ・ガタツキ、異物・汚れ、表示ラベル)
- 製品の過去の苦情、不具合、事故等の状況と対策履歴

### 3. 製品仕入における安全確保の取組

#### 取扱説明書の適正性の評価項目例

- 表示手段(取扱説明書、梱包、製品本体へのラベル・シール貼付等)の適正性
- 表示の大きさ、色、位置等の適切性
- 法令や規格、業界のガイドランや慣行への適合性
- 取扱説明書の構成(参考)
  1. 表紙
  2. 重要事項説明
  3. 商品説明
  4. 各部の名称
  5. 安全上のご注意
  6. 使用方法
  7. 定期点検
  8. お手入れ・保管方法
  9. 製品の廃棄
  10. 故障かな?と思ったら(Q&A含む)
  11. お問い合わせ窓口
  12. 基本仕様
  13. 消耗品
  14. 製品保証
  15. 責任主体表示(製品によって上記内容が異なる場合があります。)
- 子ども、高齢者、障がい者等への配慮
- 指示・警告上の欠陥を疑われる記載の有無

### 3. 製品仕入における安全確保の取組

#### 組立説明書の適正性評価の項目例

- 内容の適正性
- 表示の大きさ、色、位置等の適切性
- 法令や規格、業界のガイドランや慣行への適合性
- 子ども、高齢者、障がい者等への配慮

#### ※取扱説明書、組立説明書確認時の留意点

- 取扱説明書や組立説明書は、社内の間接部門のスタッフ等の協力を得て、製品現物を説明書のページ順に扱って、正しい結果が得られることを確認することが望まれます。
- 上記の評価項目例はあくまでも参考であり、製品によっては、すべて満たすことを求めるものではありません。
- 上記評価にあたっては、外部の専門家を活用することも有用です。

### 3. 製品仕入における安全確保の取組

#### 3-2 供給者に対する継続的な監査等の実施

流通事業者は、供給者が自社の要求・基準を満たす製品を生産する体制を維持していることを確認するため、継続的に監査等を実施します。

#### チェックリスト

- (PBの場合)供給者に対する継続的な監査を実施するために、監査実施計画を立案、実施し、不適合事項がある場合には、供給者に対して改善(是正措置)を要求し、結果の確認をしているか

#### 監査項目例

- 前回の監査における調査記録及び指摘事項と改善内容
- 前回から現時点までに発生した不適合品の有無と記録
- 各工程における前回調査からの変更点
- 新たな不適合の有無と不適合の改善を要求

#### ※監査実施時の留意点

- 不適合については、自社と供給者側において原因究明(人、施設、資金等)とその対策について合意したうえで是正措置を開始することが望まれます。
- 改善項目は、現地工場にて現場確認することが望まれます。

## 4. 製品の物流における安全確保の取組

### 4. 製品の物流における安全確保の取組

流通事業者は、供給者・物流事業者等と連携し、製品安全の確保に必要な運搬・保管のプロセスに関与・管理します。

- 仕入物流においては、供給者との役割を明確にした上で、供給者の製品輸送計画を理解し共有
- 販売物流においては、流通事業者の管理の下、必要に応じて、製品の梱包仕様や輸送手段、輸送経路等における注意事項を供給者や物流事業者に伝え、消費者に納品される製品の安全を確保

#### チェックリスト

- 梱包状態、納品荷姿、店舗納品荷姿、運搬方法、管理方法について製品安全を担保する観点からも確認(必要に応じて改善)しているか

## 4. 製品の物流における安全確保の取組

### 運搬・保管にあたって確認すべき項目例

- 該当製品の運搬・保管に適用される法令の確認と遵守状況
- 製品の特性(可燃・引火性、素材の劣化、保管中の点検・調整の必要性の有無等)
- 運搬手段、保管場所の環境(温度、湿度、直射日光、塩分、磁気、鉄粉、塵埃、振動・衝撃、気圧、傾斜等)による影響
- 運搬・保管等の作業者の力量(経験、知識、技能等)
- 梱包仕様(仕様素材、強度、耐水性、保護・防護材等)
- 梱包ケアマーク(割れ物、取扱い注意、積段数等)

#### ※運搬・保管に関する留意点

- 梱包仕様に不備が無いかを必ず輸送試験を実施し、仕様に問題が無いのか確認することが望まれます。
- リコール実施時は、保管倉庫内にある在庫の回収や、その場での修理作業が発生することがあるため、その点も考慮した体制整備の検討を行うことが望まれます。

# 5. 製品販売における安全確保の取組

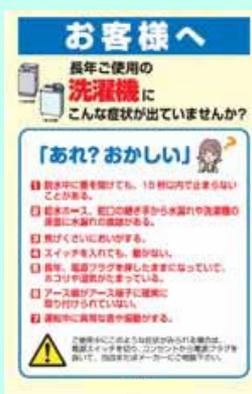
## 5-1 製品安全情報の消費者への提供

流通事業者は製品を販売するにあたって、高齢者や障がい者にも配慮しつつ、様々な媒体を通じて消費者に製品安全情報を提供します。

- 製品の正しい使用方法や注意事項、保証やアフターサービスの内容、製品の不具合発生時の対応などの製品安全情報を消費者に提供することが必要
- 販売形態として製品を手にとって確認する機会を提供できない流通事業者は、自社のウェブサイトや製品カタログ等を通じた製品安全情報の発信が重要

### [店頭POP・ポスター・チラシにより製品安全情報を提供している事例]

- 電動自転車の乗り方や洗濯機、扇風機、エアコン、ペーパーシュレッダー、燃焼器具などについて、危険な使用方法、経年劣化の症状等についてPOPを作成して店頭に掲示している。[家電量販]



## 5. 製品販売における安全確保の取組

### [ネットショップ、映像等により製品安全情報を提供している事例]

- 販売員による製品説明に加えて、主要製品については正しい使用方法を説明したDVD映像を各店で流して消費者に注意喚起を開始している。[家具・インテリア量販]

### [注意喚起のチラシや文書等を製品に同梱する事例]

- 自社又は仕入先が取扱う製品で事故が発生した場合や、他社の類似商品の事故情報で、使用方法によっては危険が生じる製品と判断した場合、注意喚起を促す文書を作成して製品に同梱、または文書を発送している。[通信販売]
- 自社研究所の検査結果により、事故が発生するおそれがある場合は、注意喚起のシールを製品に貼り付けて頂いたり、取扱説明書を変更してもらう事で、消費者に注意事項が伝わるようメーカーに依頼をしている。[家電量販]

### チェックリスト

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> 製品安全情報を消費者に効果的に伝達するために、各種媒体(店頭POP、カタログ、インターネット等)における当該製品の安全に関する内容を確認し、改善を行っているか |
| <input type="checkbox"/> 販売員に対する教育の一環として取扱製品の安全に関する内容を教示しているか  |

## 5. 製品販売における安全確保の取組

### 製品に関する安全情報提供のポイント

- 事業者側で保有している安全に関する情報をすべからく消費者に伝えられているか。
- 消費者の属性(子ども、高齢者、障がい者等)に配慮した情報提供になっているか。
- 取扱説明書の表記内容と、製品のパッケージやパンフレットの表記内容に齟齬がないか。

#### ※情報提供時の留意点

- マーチャンドアイザー・バイヤーにおいては販売の場面において、販売員等から消費者に対して当該製品の安全情報が確実に提供されるようコーディネートすることが望まれます。

#### ※安全情報提供の工夫による成功例

- 法令で義務付けられているもののほかに製品そのものにラベルシールや刻印などで安全情報を提供している。
- 製品安全情報(取扱説明書)を製品の側に陳列したり店頭POPに掲載している店頭では、返品やクレームを抑制する効果が報告されている。
- 長期使用製品安全点検制度の対象製品以外であっても、耐用年数の長い製品や事故の多い製品については、参考となる耐用年数を店頭で提示したり、経年劣化による事故を未然に防止の情報提供のために、購入者から所有者情報を取得している。

# 5. 製品販売における安全確保の取組

## 5-2 販売時における製品の安全確認

流通事業者は、販売時に製品の安全確認を実施するとともに、法令の対象製品を取り扱う流通事業者は、製品にPSマークが正しく表示されていることを確認する等の義務があります。

### (1) 販売時の製品確認

#### 〔製品状態等の確認を行う機会の例示〕

- ✓ 物流拠点や販売拠点の在庫品の梱包状態に異常がないか目視点検し、損傷等があれば開梱して製品の状態を確認する。
- ✓ 店頭において展示品・試供品として使用する製品や、社員研修等に利用するために開梱した製品を使用して状態を確認する。
- ✓ 販売時に製品の購入者の了解を得て、製品を梱包から取り出し、製品の状態を確認する。
- ✓ 販売拠点が複数ある場合には、拠点ごとに確認する製品を割り振り、確認結果を全拠点で情報を共有する。等

# 5. 製品販売における安全確保の取組

## (2) PSマークの確認

- 以下の3つの観点で確認する必要あり

- ①規制対象品目に該当するか

- ②規制対象品目に該当する場合、「特定特別製品等」であるか「特定特別製品等以外」であるか

- ③PSマークが正しく表示されているか

## (3) 長期使用製品点検・表示制度における確認

- 特定保守製品を販売する流通事業者は、製品を購入者(所有者)に引渡す際に、製品に同梱されている所有者票の記載内容を説明する義務あり

経年劣化による重大事故のおそれが高い特定保守製品

ビルトイン式電気食器洗機、浴室用電気乾燥機、屋内型ガス瞬間湯沸器、  
屋内式ガスふろがま、石油給湯器、石油ふろがま、FF式石油温風暖房機

# 5. 製品販売における安全確保の取組

## 5-3 顧客情報の把握・管理

流通事業者は、リコール等に対応するため、自社の販売形態や製品のリスク特性等を踏まえ、可能な範囲で顧客情報を把握、管理します。

- 消費者の安全を確保するための点検案内、製品事故・不具合、リコール時の連絡等に活用
- 個人情報保護法の遵守と適切な管理が必要

### [顧客の購買履歴を把握・管理している事例]

- ポイントカード会員データベース、インターネット販売履歴データベース、法人販売履歴データベース、更には当社の基幹系システムに販売履歴情報を蓄積している。[家電量販]
- 通信販売の特性を活かしてお届け先、お届け商品情報を社内に蓄積・管理し、リコール等の発生時に対応ができる体制を整えている。[通信販売]
- 顧客データには自社で販売した製品情報だけでなく、販売担当者が顧客を訪問した際に情報を入手し、他社で購入した製品の情報も登録している。[中小家電]

# 5. 製品販売における安全確保の取組

## 5-4 製品の設置・組立

流通事業者は、消費者に製品を安全に使用してもらうため、設置・組立作業が必要な製品について、適切に作業を実施できる体制を整備します。

- 作業者は、製品の設置等に加え、使用者に対して製品を安全に使用するために必要な注意事項や使用期間中の保守・点検方法等についての説明を十分に行って、使用者に注意喚起を図ることが大切

### [定期訪問で使用者に説明する事例]

- 製品の納品・設置時に配送スタッフが、製品を安全に使用していただくための操作方法等のポイントを説明している。また、操作方法や注意事項をまとめた簡易取扱説明書を作成して配布している。[中小家電]

### [ウェブサイト上で情報発信している事例]

- 自社のウェブサイトを活用し、組立手順の動画、組立前説明書などの情報を発信している。[家具・インテリア量販]

## 6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組

### 6-1 消費者からの問い合わせ・相談・苦情等への対応

流通事業者は、消費者からの製品に関する問い合わせ・相談・苦情、製品事故・不具合等の情報の受付から解決までのプロセスに対応する体制を整備します。

- 製品不具合の兆候を迅速かつ適切に把握する観点から、ヒヤリハット情報や他社の類似製品の事故情報などを幅広く情報を収集することが大切

#### [消費者からの問い合わせ等の対応の事例]

- お客様の質問・問合せに対応する通話料無料のテクニカルセンターを設置し、センターには技術スタッフが常駐して商品の機能や操作方法、故障・修理に関する問合せ等に対応するとともに、出張修理サービスを行っている。[通信販売]

#### [情報収集の事例]

- 消費者等からの情報は社内システムに入力されて本社に集約される。システムには不具合や事故情報の他、顧客、従業員が経験したヒヤリハット情報も入力される。[家具・インテリア量販]

#### チェックリスト

- 定期的(日次、週次、月次)に担当している製品についてのお問合せ・ご意見・苦情や不具合情報等について市場モニタリングしているか

## 6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組

### 市場モニタリングすべき情報と情報源の例

#### □ 収集する情報の内容

- 消費者からの製品に関する問い合わせや相談・苦情等に関する情報
- 設置事業者・修理事業者からの製品不具合・修理等の情報
- 供給者からの製品事故・不具合・リコール等に関する情報
- 業界団体が発信する会員企業等の情報
- 行政機関等が発信する重大製品事故・リコール・事故原因究明結果・商品テスト・市場調査等に関する情報

- 取扱製品に関する顧客満足度・アフターサービス等の市場情報

#### □ 情報の収集先(情報源)

- 自社の顧客対応部署等(相談窓口、販売部門、アフターサービス部門等)
- 事業者(製造・輸入事業者、卸・物流事業者、設置・組立事業者)
- 関係業界団体
- 消費者団体
- 行政機関等(経済産業省、消費者庁、製品評価技術基盤機構(NITE)、国民生活センター、消費生活センター 等)
- マスコミ

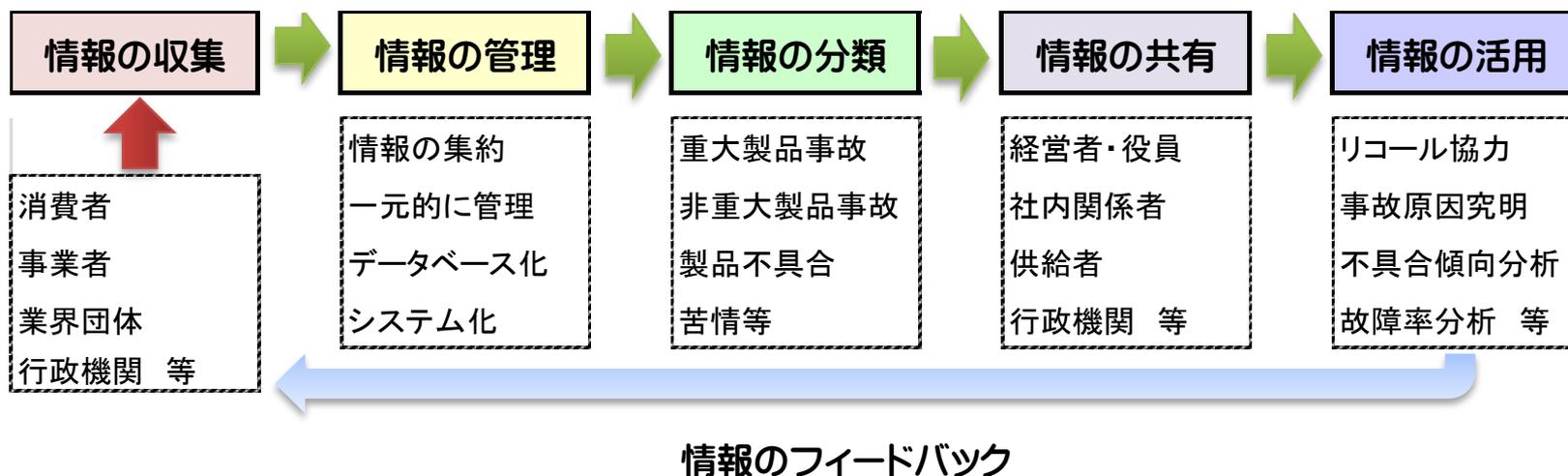
# 6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組

## 6-2 消費者情報の整理・共有・活用

流通事業者は、収集した情報を集約・整理して社内外の関係者と共有し、情報の傾向分析等を実施するなど、製品の改善・向上等に活用します。

- 収集に携わる関連部門の役割・権限を明確化し、適切な指揮命令系統を整備した上で、情報が経営者を含め社内関係者に迅速に伝達される体制を整備
- 消費者等から収集した情報を分類・整理し、情報の目的・用途・分析評価方法を明確にした上で、社内関係部門に情報を展開して傾向分析や原因分析等を実施
- 供給者に対して消費者情報や自社の分析結果等を提供し、供給者の製品の改善・向上や不具合等の原因分析に協力

[情報の収集から活用までの流れ]



## 6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組

チェックリスト	
<input type="checkbox"/>	社内で収集された消費者からのお問合せ・ご意見・苦情・製品事故・製品不具合情報を供給者へ適時適切に共有しているか
<input type="checkbox"/>	供給者から提供された製品事故・製品不具合情報を社内関係者へ適時適切に共有しているか

### ⑰製品不具合・リコール時に対応するためのツール例

- 参照すべき対応マニュアル
  - － 自社の製品不具合・製品事故対応マニュアル
  - － リコール対応マニュアル
  - － リコールハンドブック<経済産業省>
  - － 製品安全に関する流通事業者向けガイド・ガイドの解説<経済産業省>
- 管理表類
  - － 製品別の不具合・事故発生～対策完了～効果確認までの管理表
  - － 対策後の製品に関する、問い合わせ・苦情・不具合・事故情報件数の一覧表
  - － 供給者別・製品別の製品不具合・事故発生件数、保証・返金額額、事故発生～対策終了日数、再発の有無等の管理表
  - － リコール対象製品の販売実績一覧
  - － 対象製品別リコール進捗状況・実施施策内容一覧

### ※製品不具合・リコール対応時における留意点

- 事例について時系列での5W1Hの内容、必要エビデンス、写真等を保存し、かつ検索性に優れ、閲覧しやすい状態にすることが望まれます。

## 6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組

### [情報を社内外で共有している事例]

- 毎日の朝礼で、メーカーから提供される製品不具合・事故・リコールなどの情報を社員に共有している。  
[中小家電]
- 消費者からの問い合わせ内容は全てデータベースに記録・管理し、重大事故につながる可能性のある情報は、直ちに関係者に電子メールやPC掲示板で共有し、リスク評価を行っている。[通信販売]

### [情報を調査、原因分析に活用している事例]

- 顧客から寄せられた苦情等に関して取引先や検査機関に調査を依頼し、その調査結果を社内事故報告書にまとめて顧客に報告している。また、原因調査を実施し、不具合が発生している場合は、販売中止、告知、商品回収等の措置を実施するとともに、メーカーと協力して品質改善を行う。[総合スーパー]

## 6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組

### チェックリスト

- 設置・組立や保守・点検・修理等を行う自社部門(または外部事業者)に対して、安全性を担保するための仕組みを構築し、必要な情報等を適宜共有しているか

### ⑩アフターサービス実施にあたってのポイント例

- アフターサービス実施にあたって以下の情報を提供していること。
  - － 点検
  - － 修理
  - － 交換部品、消耗品
  - － メンテナンス情報
  - － 保証体制など
- 取引先とアフターサービスのあり方(点検時期の告知、修理・部品交換作業など役割分担)をとり決めておくこと。
- 特に製品の分解や電気部品の取付けなど、専門業者による点検・修理業務が必要な場合は、その訓練・教育を受けた事業者を定めておくこと。

### ※アフターサービス実施にあたっての留意点

- 作業者のミス等により正しく設置・組立がされないことが原因で、製品事故が発生することが少なくありません。マーチャンダイザー・バイヤーはこれらの作業を外部委託、自社実施に関わらず、製品事故を未然に防止するために正しく設置・組立等がなされるよう、製造事業者からの情報を社内に伝達するなど関係者に対し積極的に関与していくことが望まれています。

## 6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組

### 6-3 製品の保守・点検・修理等を実施する体制の整備

流通事業者は、製品の安全性を確保するために、必要に応じて、保守・点検・修理等を迅速、適切に実施する体制を整備します。

- アフターサービスによって得られる情報は製品の改善・向上に有益な情報

#### [製品の修理等における製品安全確保の事例]

- メーカーからの要請があれば、アフターサービス部門(子会社)が購入者に連絡し訪問点検・修理を行う。また、自社の修理履歴データに基づいて製品ごとの故障特性を分析し、製品の改善提案をメーカーに伝えるなどメーカーの製品開発・改良に協力している。[家電量販]

- 点検や修理等のサービスの際に、訪問時に製品本体の状態を確認するだけでなく、製品の使用状況等も確認し、適切な助言を実施

#### [定期訪問時に点検、注意喚起等を行う事例]

- 販売後に、営業担当者が定期的に購入者宅を訪問した際に、製品の点検とともに使用方法をチェックし、危険な使い方をしている場合や長期的に使用されている製品について注意を促している(例:石油ファンヒーター、洗濯物、タコ足配線、10年以上前の扇風機等)。[中小家電]

# 7. 製品事故・製品不具合発生時の取組

## 7-1 製品事故・製品不具合への対応

流通事業者は、法的責務及び社会的責任を踏まえた上で、製品事故・不具合を認識した際は、被害の拡大防止に必要な対応を迅速かつ適切に実施します。

- 製品事故・製品不具合発生時の対応
  - ・自社の顧客だけでなく一般消費者に対し製品事故の情報を収集し提供するよう努める必要あり(消安法34条1項)
  - ・重大製品事故の発生を知ったときは、その旨を該当製品の製造事業者又は輸入事業者に通知する努力義務あり(消安法34条2項)
  - ・非重大製品事故の発生を知った日から可及的速やかに(目安として10日以内に)、最寄りのNITE本部又は支所に報告することが求められている(経産省通達)
- 経営者によるリーダーシップが重要

### [製品事故・不具合発生時の対応事例]

- 事故情報受付時の対応マニュアルを作成し全ての接客部門でマニュアルの運用を徹底している。事故情報を受け付けた場合は、その日のうちに特設メンバーに報告し方針を協議する。重大製品事故情報については、緊急レポートラインにより社長、経営幹部を含む対策メンバーに共有する。緊急連絡網は、夜間・土日祝日も例外なく対応できる体制を整備している。製品不具合が発生した場合は該当製品の出荷配送を停止し、改善策実施後に出荷を再開する・B類似商品も含めお客様からの不具合情報データベースから、R-mapや高齢者、乳幼児の場合の危険度を加味し、販売継続の可否や販売したお客様への対応について判断をしている。[通信販売]

# 7. 製品事故・製品不具合発生時の取組

## 7-2 製品リコールへの対応

流通事業者は、製品リコールに積極的に協力するなど、消費者の被害の拡大を防止するよう努める必要があります。

- 製造又は輸入事業者である供給者が実施するリコール等に積極的に協力する責務あり（消安法38条2項、3項）
- 事前にリコール対応の手順、情報伝達経路、意思決定等の体制について、対応マニュアルを作成して社内に周知するなど、リコールを想定した社内体制を整備し、迅速かつ適切なリコール対応の実現を図ることが重要

### <流通事業者に期待されるリコール対応>

- リコール製品の店頭からの撤去、販売中止
- 顧客情報等を活用したリコール情報の当該製品の所有者への連絡（直接連絡できない場合、リコール情報の店頭掲示等による注意喚起）
- 緊急回収が必要な場合、リコール製品の販売数量、在庫数量、顧客情報、修理履歴等の情報を、個人情報に係る守秘義務契約を交わした上で供給者に提供 等

### チェックリスト

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> 供給者から提供されたリコール内容とリコール協力要請内容に関して社内関係者へ適時適切に共有しているか   |
| <input type="checkbox"/> リコール対象製品について、供給者からの購入数量、自社在庫数量、流通在庫数量、販売数量等を確認しているか |
| <input type="checkbox"/> 社内で行われたリコール協力内容・結果について適時適切に供給者へ共有しているか              |

# 7. 製品事故・製品不具合発生時の取組

## 7-3 事故原因の究明と再発防止

流通事業者は、事故情報等を供給者に提供するなど、供給者の原因究明等に協力し、事故被害の拡大防止・再発防止に努めます。

- 流通事業者は、供給者から原因究明の結果等についての提供を求め、自らも原因究明結果の妥当性を検証し、供給者の原因究明が不十分と判断した場合は、供給者に対してリコール対応を含む再発防止策の再検討を要請

[供給者等への提供が期待される情報等の例示]

- ✓ 製品事故・製品不具合が発生した製品の情報、事故現品
- ✓ 製品事故・製品不具合の発生状況
- ✓ 被害を受けた顧客に関する情報(ただし、個人情報保護の観点から、顧客本人の同意が前提となる)
- ✓ 同種製品におけるこれまでの製品事故・製品不具合情報のほか、苦情・クレームの受付状況(件数、内容、顧客属性等) 等

### チェックリスト

- 社内で収集された製品事故・製品不具合情報を供給者における事故原因究明・再発防止に向けて共有しているか

## 7. 製品事故・製品不具合発生時の取組

[供給者の原因究明結果の妥当性を検証する際の留意点]

(事故原因の検証・分析)

✓ 必要十分な情報・データ\*に基づいて事故原因の検証・分析が実施されているか。

\* 事故現品、事故発生時の状況、再現試験の結果、設計・製造段階でのリスクアセスメントのレビュー結果等

(再発防止策の検討・実施)

✓ 事故原因の検証・分析に基づき、具体的な再発防止策(リコール実施を含む)の検討が行われているか。

✓ 過去の事故事例を踏まえた再発防止策が確実に実施されているか。

✓ 類似製品についてもリスク分析を実施し、必要に応じた再発防止策を検討・実施されているか。

(情報共有・フィードバック)

✓ 原因究明結果や再発防止策に関する報告は、迅速かつ適切な内容となっているか。

✓ 顧客対応(事故状況や再発防止策などの情報提供・説明等)に協力的であるか。

## 8. ステークホルダーとの連携・協働

### 8-1 製造・輸入事業者、設置・修理事業者等との連携・協働

流通事業者は、製造・輸入事業者、設置・修理事業者等とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成して連携・協働する必要があります。

### 8-2 消費者との連携・協働

流通事業者は、消費者とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成して連携・協働する必要があります。

### 8-3 業界団体、外部機関、行政機関等との連携・協働

流通事業者は、業界団体や外部機関等を活用し、また、行政機関等と連携して、効果的に製品の安全確保に取り組む必要があります。

# 9. 製品安全に関する経営資源の運用管理

## 9-1 人的資源の運用管理

流通事業者は、人材の育成等を実施して人材価値の向上を図るとともに、社外人材を有効に活用して自社の製品安全の向上に努めます。

〔業種別の人材モデルと教育手法の例示〕

教育対象	求められる要件(人材モデル)	教育手法
製品安全管理 担当者	製品安全に精通し、法令、政策等を含む製品安全の全体像を理解している	<ul style="list-style-type: none"> <li>○業界団体・メーカー主催の勉強会、セミナー等への参加</li> <li>○専門家や政府機関職員など外部講師の勉強会等への参加</li> </ul>
仕入担当者	製品の調達時における製品の安全性、リスクを見分ける能力や供給者の製品安全管理態勢を見分ける知識・能力を備えている	<ul style="list-style-type: none"> <li>○業界団体・メーカー主催の勉強会、セミナー等への参加</li> <li>○外部講師の招聘</li> <li>○社内研修の実施</li> <li>○製品安全に関するマニュアルの付与</li> </ul>
販売担当者	製品の販売時に消費者に対し製品安全に関する情報を適切に説明できる	<ul style="list-style-type: none"> <li>○社内研修の実施</li> <li>○製品安全に関するマニュアルの付与</li> <li>○関係する資格の取得</li> </ul>
設置・組立等の 担当者	取扱説明書に沿って正しい設置・組立作業ができる 消費者に対して正しい使用方法を説明できる	<ul style="list-style-type: none"> <li>○メーカーの講習会等へ参加</li> <li>○社内研修の実施</li> <li>○製品安全に関するマニュアルの付与</li> <li>○関係する資格の取得</li> </ul>

# 9. 製品安全に関する経営資源の運用管理

## 9-2 情報資源の運用管理

流通事業者は、製品安全に関する情報の入手に努め、社内外の関係者と情報を共有するとともに、適切に情報を管理して自社の製品安全活動に活用します。

## 9-3 物的資源の運用管理

流通事業者は、製品安全の確保に必要な物的資源を適時適切に投入します。また、必要に応じて、外部の物的資源を活用します。

## 9-4 金銭的資源の運用管理

流通事業者は、製品安全の確保に必要な経営資源を確保するため、金銭的資源を適時適切に投入します。

**MS&AD**

**MS&ADインシュアランスグループ**

**株式会社 インターリスク総研**

事業リスクマネジメント部

CSR・法務グループ

佐藤 崇

〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105 ワテラスアネックス

Tel: 03-5296-8912 / Fax: 03-5296-8941

<http://www.irric.co.jp/>